

**PENGARUH FAKTOR PEMICU *DISPLACED COMMERCIAL RISK*  
BERDASARKAN TINGKAT *RETURN*, OPERASIONAL BANK,  
DAN EKSPEKTASI IMBAL HASIL TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DEPOSITO**

**(STUDI PADA BPRS BANDAR LAMPUNG)**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1  
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh

**HERLIA PUTRI SARI**

**NPM : 1651020400**

**Jurusan : Perbankan Syariah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG**

**1442 H / 2020 M**

**PENGARUH FAKTOR PEMICU *DISPLACED COMMERCIAL RISK*  
BERDASARKAN TINGKAT *RETURN*, OPERASIONAL BANK,  
DAN EKSPEKTASI IMBAL HASIL TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DEPOSITO**

**(STUDI PADA BPRS BANDAR LAMPUNG)**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1  
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh

**HERLIA PUTRI SARI**

**NPM : 1651020400**

**Jurusan : Perbankan Syariah**

**Pembimbing I : Any Eliza, S.E., M.Ak**

**Pembimbing II : M. Yusuf Bahtiar, M.E**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG**

**1442 H / 2020 M**

## ABSTRAK

DCR merupakan risiko yang krusial dimana jika tidak diantisipasi dan ditangani dengan baik, dapat menyebabkan munculnya risiko-risiko baru seperti risiko likuiditas, risiko reputasi, penurunan profit perusahaan. Oleh karena itu risiko DCR harus dimitigasi dengan meningkatkan pelayanan baik secara finansial maupun non finansial. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* Berdasarkan Tingkat *Return*, Operasional BPRS, dan Ekspektasi Imbal Hasil terhadap Keputusan Nasabah Deposito pada BPRS Bandar Lampung” ini membahas tentang tiga faktor pemicu *Displaced Commercial Risk* (DCR) yakni tingkat *return*, operasional BPRS, dan ekpektasi imbal hasil terhadap keputusan nasabah deposito. Rumusan masalahnya yaitu 1) Apakah tingkat *return* sebagai pemicu DCR secara parsial mempengaruhi keputusan nasabah deposito BPRS Bandar Lampung? 2) Apakah operasional BPRS sebagai pemicu DCR secara parsial mempengaruhi keputusan nasabah deposito BPRS Bandar Lampung? 3) Apakah ekspektasi imbal hasil sebagai pemicu DCR secara parsial mempengaruhi keputusan nasabah deposito BPRS Bandar Lampung? 4) Apakah tingkat *return*, operasional BPRS, dan ekspektasi imbal hasil sebagai pemicu DCR secara simultan mempengaruhi keputusan nasabah deposito BPRS Bandar Lampung? Tujuan pada penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial tingkat *return* terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung. 2) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial operasional BPRS terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung. 3) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung. 4) Untuk mengetahui pengaruh secara simultan tingkat *return*, operasional BPRS, dan ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif asosiatif melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert. Subjek penelitian ini adalah nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung dengan jumlah populasi sebanyak 297 responden. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 170 nasabah yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan bantuan software SPSS Statistics Version 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel tingkat *return* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung. Variabel operasional BPRS dan ekspektasi imbal hasil juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung. Secara simultan variabel tingkat *return*, operasional BPRS, dan ekspektasi imbal hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung.

**Kata Kunci:** DCR, Tingkat *Return*, Operasional BPRS, Ekpektasi Imbal Hasil, Keputusan Nasabah Deposito.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Telp (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : “Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* Berdasarkan Tingkat *Return*, Operasional Bank, dan Ekspektasi Imbal Hasil terhadap Keputusan Nasabah Deposito (Studi Pada BPRS Bandar Lampung)”.

Nama Mahasiswa : Herlia Putri Sari

NPM : 1651020400

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosyah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Any Eliza S.E., M.Ak.  
NIP. 198308152006042004

Pembimbing II

M. Yusuf Bahtiar, M.E.  
NIP. 198912082018011001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Erike Anggraeni, M.E., Sy.  
NIP. 198208082011012009





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Telp (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* Berdasarkan Tingkat *Return*, Operasional Bank, dan Ekspektasi Imbal Hasil terhadap Keputusan Nasabah Deposito (Studi Pada BPRS Bandar Lampung)”**,  
disusun oleh Nama : **Herlia Putri Sari, NPM : 1651020400**, Program Studi Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Rabu/23 Desember 2020, Pukul : 13.00-15.00 WIB.**

**TIM MUNAQOSYAH**

**Ketua : Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I**

(.....)

**Sekretaris : Gustika Nurmalia, S.E.I., M.Ek.**

(.....)

**Penguji I : Nurlaili, M.A.**

(.....)

**Penguji II : Any Eliza, S.E., M.Ak.**

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I**  
NPM 198009012003121001



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Telp (0721) 703260*

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Herlia Putri Sari**  
NPM : **1651020400**  
Jurusan : **Perbankan Syariah**  
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* Berdasarkan Tingkat *Return*, Operasional, dan Ekspektasi Imbal Hasil terhadap Keputusan nasabah Deposito (Studi Pada BPRS Bandar Lampung)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 30 November 2020  
Penulis,



**Herlia Putri Sari**  
NPM. 1651020400

## MOTTO

...وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ ۚ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ ۚ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ  
قَدْرًا

Artinya : “...Dan barangsiapa yang bertawakal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dikehendaki)Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu.” (Q.S. At-Talaq : 3)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Q.S. At-Talaq: 3)

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT. Yang mana berkat rahmat dan hidayah-Mu saya dapat menyelesaikan skripsi saya ini, kemudian skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Alm. Ayahanda Helmi Isya dan Ibunda Badariyah, terimakasih ibu untuk setiap lantunan doa-doanya, dukungannya, serta kasih sayang yang tiada pernah putus disetiap langkahku doamu selalu mengiringi, yang selalu memberikan makna dalam setiap kehidupan, semoga Allah SWT. senantiasa melimpahkan kasih sayang-Nya kepada Alm. Ayahanda dan ibu tercinta.
2. Kakak tercinta Wahyudi Yanto, saudara, sepupu yang terdekat Adelia Try Purnama, keponakan dan keluarga besar yang selalu mendukung dalam hal apapun.
3. Sahabat-sahabat terbaikku teruntuk Indrie Fitria Wijayanti, Diah Asmarani, Herlinda Okta Berini, Indah Anugerah Saraswati yang selalu bersama-sama berjuang, mendukung dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 khususnya kelas F, terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan secara langsung maupun tidak langsung.
5. Teman-teman KKN Kelompok 145 yang begitu kompak yaitu Imam Taher Badar Azizi, Anjani Merisa, Siti Maryati, Rani Andahni, Desi Prabowati, Renaldi Frediansyah, Dewi Agrayani, Nugroho Dwi Putra, Hanifa Emilia



Afza, Linda Erviana, M. Lutfi, Edo Ilham Dwi Putra sebagai saksi dalam perjuangan kuliah yang mendukung serta menyemangati.

6. Teman dekatku Apung Nadly yang telah membantu, mendukung, dan menyemangati dalam penulisan skripsi ini sampai dengan selesai.
7. Teman-temanku Bintang Rama Putra, Dewi Rizky Ningsih, Remy Dwi Agustian, Muhammad Fathir, Novia Pramai Sella, dan Mba Diyah tempat bertukar pikiran saat mengerjakan skripsi.
8. Terimakasih kepada Boy Band asal Korea Ikon yang beranggotakan: B.I, Bobby, Jinhwan, Donghyuk, Koo Jun-hoe, Yunhyeong, Jung Chan-woo. Dan juga Stray Kids yang beranggotakan: Bang Chan, Woojin, Lee Know, Seo Chang-bin, Hyunjin, Han Ji Sung, Kim Seung Min, Felix Lee, dan I.N. tentunya juga berterimakasih kepada Drama Korea Mr. Queen, Start-Up yang telah menemani sambil mengerjakan skripsi ini.
9. Almamaterku tercinta tempatku menimba ilmu-ilmu yang Rabbani, UIN Raden Intan Lampung. Semoga lebih baik, semakin maju, dan berkualitas.

## **RIWAYAT HIDUP**

Herlia Putri Sari, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 29 November 1998, anak kedua dari pasangan Alm. Helmi Isya dan Badariyah.

Pendidikan dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK) Kartika Jaya II-6 Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2003. Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Sukabumi Indah Bandar Lampung selesai tahun 2009. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 31 Bandar Lampung selesai tahun 2013. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Bandar Lampung selesai tahun 2016.

Penulis diterima sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah di UIN Raden Intan Lampung melalui jalur UMPTKIN pada tahun 2016.

Bandar Lampung, 21 November 2020  
Penulis

**Herlia Putri Sari**  
**NPM. 1651020400**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, nikmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. yang syafaatnya selalu kita nantikan sampai akhir zaman.

Menulis skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Uin Raden Intan Lampung.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak sekali menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih melalui tulisan ini kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, yaitu antara lain:

1. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, S. Ag., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang senantiasa mengayomi mahasiswanya.
2. Erike Anggraini, D.B.A. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu mendukung mahasiswanya dalam menyelesaikan skripsi.
3. Any Eliza, S.E., M.Ak. selaku Pembimbing Akademik (PA) sekaligus dosen pembimbing I yang dengan tulus meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.

4. M. Yusuf Bahtiar, M.E. selaku pembimbing II yang dengan tulus meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Muhammad Iqbal Fasa, M.E.I yang telah membimbing, memberi masukan dan saran serta memotivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ersi Sisdianto, M.Ak yang telah membimbing, memberi masukan dan saran serta memotivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Yudhistira Ardana, S.Pd., M.Ek. yang telah mengarahkan, memotivasi, dan membantu dalam memberikan saran penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membagi ilmu, membantu serta memberikan masukan-masukan yang insyaAllah bermanfaat untuk menjadi pedoman dan bekal penulis.
9. Ridwansyah, S.E., M.E.Sy selaku Direktur Utama PT. BPRS Bandar Lampung dan Marsono selaku Direktur beserta staf-staf yang telah membantu dalam mendapatkan informasi serta data-data yang dibutuhkan penulis dalam penelitian yang penulis lakukan.
10. Alm. Ayahanda Helmi Isya dan Ibunda Badariyah, terimakasih ibu untuk setiap lantunan doa-doanya, dukungannya, serta kasih sayang yang tiada pernah putus disetiap langkahku doamu selalu mengiringi, yang selalu memberikan makna dalam setiap kehidupan, semoga Allah SWT. senantiasa melimpahkan kasih sayang-Nya kepada Alm. Ayahanda dan ibu tercinta.



11. Kakak tercinta Wahyudi Yanto, saudara, sepupu yang terdekat Adelia Try Purnama, keponakan dan keluarga besar yang selalu mendukung dalam hal apapun.
12. Sahabat-sahabat terbaikku teruntuk Indrie Fitria Wijayanti, Diah Asmarani, Herlinda Okta Berini, Indah Anugerah Saraswati yang selalu bersama-sama berjuang, mendukung dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi.
13. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 khususnya kelas F, terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan secara langsung maupun tidak langsung.
14. UPT perpustakaan baik pusat maupun fakultas, terima kasih atas segala pelayanan peminjaman buku dan penyediaan tempat yang diberikan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT. senantiasa membalas kebaikan-kebaikan serta melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 21 November 2020  
Penulis

**Herlia Putri Sari**  
**NPM. 1651020400**

## DAFTAR ISI

COVER .....	
HALAMAN JUDUL .....	
ABSTRAK .....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR GRAFIK .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix

## BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	5
C. Latar Belakang .....	6

D. Identifikasi Masalah .....	14
E. Batasan Masalah.....	15
F. Rumusan Masalah .....	15
G. Tujuan Penelitian .....	16
H. Manfaat Penelitian .....	17

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pengertian Manajemen Risiko .....	18
B. Risiko dalam Pandangan Islam .....	20
C. Jenis-jenis Risiko .....	22
D. Pengertian <i>Displaced Commercial Risk</i> .....	25
E. Faktor Pemicu <i>Displaced Commercial Risk</i> .....	26
F. Keputusan Nasabah Deposito .....	29
G. Tinjauan Pustaka .....	32
H. Kerangka Berpikir .....	38
I. Hipotesis.....	39

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	46
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	46
C. Data dan Sumber Data .....	47
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	48
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	49

F. Metode pengumpulan Data .....	56
G. Metode Analisis Data .....	59

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	65
B. Gambaran Umum Responden .....	74
C. Analisis.....	75
D. Pembahasan.....	94

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	108
B. Saran.....	110



## DAFTAR TABEL

1.1 Rincian Deposito Mudharabah Bulan Desember	
Tahun 2016-2019 BPRS Bandar Lampung.....	12
2.1 Rincian Penelitian Sebelumnya.....	33
3.1 Definisi Operasional.....	50
3.2 Skala Likert .....	57
4.0 Statistics .....	74
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	74
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	75
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat <i>Return</i> .....	75
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Operasional BPRS .....	76
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Ekspektasi Imbal Hasil .....	77
4.7 Distribusi Frekuensi Keputusan Nasabah Deposito.....	78
4.8 Variabel Tingkat <i>Return</i> ( $X_1$ ).....	79
4.9 Variabel Operasional ( $X_2$ ).....	80
5.0 Variabel Ekspektasi Imbal Hasil ( $X_3$ ) .....	81
5.1 Variabel Keputusan Nasabah Deposito ( $Y$ ) .....	81
5.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	82
5.3 Hasil Uji Normalitas .....	83
5.4 Hasil Uji Multikolinieritas .....	84
5.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	85

5.6 Hasil Uji Analisis Linier Berganda .....	86
5.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	88
5.8 Hasil Uji T .....	89
5.9 Hasil Uji F .....	92

## **DAFTAR GAMBAR**

1.1 Kerangka berpikir.....	39
1.2 Struktur Organisasi BPRS Bandar Lampung .....	70

## **DAFTAR GRAFIK**

1.1 Grafik Normal P-Plot .....	83
1.2 Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot .....	85



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I : Kartu Konsultasi Skripsi
- Lampiran II : Cover Acc Skripsi Bab 1-5 oleh Pembimbing
- Lampiran III : Cover Acc Cetak Skripsi oleh Tim Penguji Munaqosah
- Lampiran IV : SK Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Lampiran V : Surat Izin Pra Riset
- Lampiran VI : Surat Persetujuan Seminar proposal
- Lampiran VII : Berita Acara Seminar proposal
- Lampiran VIII : Permohonan Perubahan Judul Karya Ilmiah Skripsi
- Lampiran IX : Surat Izin Riset
- Lampiran X : Berita Acara Munaqosah
- Lampiran XI : Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran XII : Dokumentasi Pendukung Penelitian

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Kerangka awal agar mendapatkan gambaran yang jelas dan mudah dalam memahami skripsi ini, maka perlu adanya pengertian uraian istilah yang terkait dengan skripsi ini. Dengan penegasan judul ini, diharapkan tidak akan terjadi kesalahpahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang dipakai dalam skripsi ini, disamping itu pula langkah ini merupakan proses penekanan pokok permasalahan yang akan dibahas pada skripsi ini.

Adapun skripsi ini berjudul “Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* Berdasarkan Tingkat *Return*, Operasional, dan Ekspektasi Imbal Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Deposito” (Studi Pada BPRS Bandar Lampung).

##### 1. Faktor Pemicu

Yaitu Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi IV, berarti picu atau menggerakkan sesuatu yang berakibat membahayakan. Jadi, picu berhubungan dengan dorongan atau gerakan yang mengakibatkan keadaan bahaya. Dengan demikian, pemicu bukan sumber melainkan faktor yang meletuskan, mencetuskan, menggerakkan, atau menyulut.<sup>2</sup> Faktor pemicu yang dimaksud adalah hal-hal yang mencetuskan *Displaced Commercial Risk* terjadi pada keputusan nasabah

---

<sup>2</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Edisi IV (KBBI) (Online), tersedia di: <https://kbbi.web.id/picu> (20 Februari 2020 pukul 20.15 WIB).

deposito yang akan mengakibatkan keadaan bank syariah menjadi berbahaya jika tidak diantisipasi.

## 2. *Displaced Commercial Risk*

*Displaced Commercial Risk* (DCR) adalah sebuah risiko yang harus dihadapi bank Islam atau institusi keuangan Islam lainnya dimana keduanya harus tetap kompetitif dan menahan tekanan komersil dengan memberikan *return* diatas normal atau melebihi *rate* yang sesungguhnya.

Hal ini dilakukan agar para investor/penabung tidak menarik kembali uangnya atau menutup akunnya pada bank. Pada dual banking system DCR akan menjadi sebuah ancaman yang nyata bagi bank Islam karena adanya kompetisi dari sistem bunga yang ditawarkan oleh bank konvensional. Ketika bank Islam menawarkan tingkat bagi hasil yang lebih rendah ketimbang bunga bank konvensional, nasabah dikhawatirkan meninggalkan bank Islam dan beralih kembali ke bank konvensional.<sup>3</sup>

*Accounting and Auditing Organization of Islamic Financial Institution* (AAOIFI) mengidentifikasi risiko komersial displaced sebagai risiko ketika bank berada dalam tekanan untuk membayar deposan-investor pada tingkat pengembalian yang sebenarnya dalam perjanjian investasi. Hal ini bisa terjadi ketika bank memiliki kinerja buruk dalam suatu periode dan

---

<sup>3</sup>Pengertian DCR (Online), tersedia di: <https://www.ibec-febui.com/displaced-commercial-risk-apakah-sebuah-ancaman-bagi-bank-islam/> (11 Juli 2020 pukul 09.09 WIB)

tidak dapat menghasilkan keuntungan yang memadai untuk dibagikan pada pemegang rekening.<sup>4</sup>

### 3. Tingkat *Return*

*Return* yang diberikan bank syariah dalam produk deposito dengan akad mudharabah yaitu berupa bagi hasil. Menurut Syafi'i Antonio bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*mudharib*).<sup>5</sup>

### 4. Operasional Bank Syariah

Kesalahan manusia (*human error*), pelanggaran prosedur dan ketentuan, kejahatan eksternal, bencana alam, kegagalan sistem merupakan beberapa penyebab operasional bank yang buruk. Kualitas pelayanan juga menjadi bagian penting dari operasional perusahaan penyedia jasa seperti bank.<sup>6</sup> Operasional bank syariah tidak terwujud apabila ada satu pilar yang lemah. Untuk mencapai tingkat keunggulan layanan, setiap karyawan harus memiliki keterampilan khusus, diantaranya memahami produk/jasa secara mendalam, berpenampilan rapi dan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam melayani pelanggan, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak

---

<sup>4</sup> Veitzhal Rivai, Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank Risiko Bukan untuk ditakuti Tapi dihadapi dengan Cerdik, Cerdas, dan Profesional*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2013), h. 167.

<sup>5</sup> Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 90.

<sup>6</sup> Veitzhal Rivai, Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank Risiko Bukan untuk ditakuti Tapi dihadapi dengan Cerdik, Cerdas, dan Profesional...*, h. 252.

langsung dengan departemennya, mampu berkomunikasi secara efektif, bisa memahami dengan baik bahasa isyarat (gesture) pelanggan dan mampu menangani keluhan pelanggan secara profesional.<sup>7</sup>

#### 5. Ekspektasi Imbal Hasil

Ekspektasi Imbal Hasil (*Expected Return*) Merupakan *return* yang diharapkan akan didapatkan oleh investor di masa yang akan datang.<sup>8</sup>

#### 6. Keputusan

Adalah suatu pengakhiran daripada melewati proses pemikiran tentang suatu masalah yang panjang dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternative.<sup>9</sup>

#### 7. Nasabah

Menurut Kamus Perbankan adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Pihak yang menggunakan jasa bank.<sup>10</sup> Nasabah merupakan orang yang menggunakan produk/jasa pada suatu bank.

#### 8. Deposito

Adalah simpanan yang pencairannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dan syarat-syarat tertentu.<sup>11</sup> Nasabah Deposito

---

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Service, Quality, dan Satisfaction*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), h. 122.

<sup>8</sup> Pengertian Expected Return (Online), tersedia di: <http://www.bigbrothersinvestment.com/detailpost/jenis-jenis-imbal-hasil-return-saham> (31 Juli 2020 pukul 10.41 WIB)

<sup>9</sup> Prajudi Atmosudirjo (Online), tersedia di: <https://akhmadsudrajat.wordpress.com> (5 Juli 2020 pukul 10.23 WIB)

<sup>10</sup> Saladin Djaslim, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: PT. Linda Karya, 2002), h. 7

<sup>11</sup> Deposito (Online), tersedia di: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/beranda/simpanan> (30 Januari 2020 pukul 16.16 WIB)

berarti orang atau pihak yang menggunakan jasa bank simpanan yang dalam jangka waktu tertentu dan boleh ditarik dengan syarat-syarat tertentu pula.

## **B. Alasan Memilih Judul**

### **1. Secara Objektif**

Mengenai tentang pengaruh faktor pemicu *displaced commercial risk* berdasarkan tingkat *return*, operasional, dan ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan nasabah deposito adalah suatu hal yang masih sulit dipahami oleh masyarakat luas terutama nasabah deposito itu sendiri, karena DCR merupakan risiko yang terbesar berpotensi terjadi di bank syariah saat ini.

DCR merupakan risiko yang krusial dimana jika tidak diantisipasi dan ditangani dengan baik, dapat menyebabkan munculnya risiko-risiko baru seperti risiko likuiditas, risiko reputasi, penurunan profit perusahaan. Oleh karena itu risiko DCR harus dimitigasi dengan meningkatkan pelayanan baik secara finansial maupun non finansial.<sup>12</sup>

Oleh karena itu, akan dilakukan penelitian judul skripsi ini yang menarik untuk dibahas sebagai penambah wawasan dan pengetahuan. Peneliti mengambil tempat penelitian pada BPRS Bandar Lampung dikarenakan jumlah nasabah depositonya yang tiap tahun bertambah yang dapat memungkinkan untuk terjadinya *displaced commercial risk*.

---

<sup>12</sup> Wiwit Mustadifah, “*Proses Manajemen Risiko Terhadap Displaced Commercial Risk Pada Bank Syariah Mandiri KC Banyuwangi*”. (Skripsi—Universitas Airlangga. 2015), h. 44.

## 2. Secara Subyektif

- a. Judul tersebut menarik untuk dijadikan bahan penelitian, terlebih judul tersebut berkaitan dengan jurusan penulis yaitu Jurusan Perbankan Syariah.
- b. Data atau informasi yang dapat dijadikan bahan untuk menulis skripsi tersedia baik data sekunder maupun data primer memiliki kemudahan akses izin dari objek penelitian dan letak objek pun mudah dijangkau dari tempat tinggal penulis.

## C. Latar Belakang

Bank syariah sebagai lembaga keuangan yang berorientasi pada bisnis, di satu sisi berusaha mencari keuntungan, tetapi disisi lain harus memperhatikan adanya kemungkinan risiko yang timbul dalam kegiatan operasionalnya. Secara spesifik risiko-risiko yang dihadapi oleh bank syariah meliputi risiko kredit (pembiayaan), risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategis, risiko kepatuhan, risiko investasi dan risiko imbal hasil. Bank syariah tidak akan menghadapi risiko tingkat suku bunga, walaupun dalam lingkungan berlaku *dual banking system* yaitu meningkatnya tingkat bunga dipasar konvensional dapat berdampak pada meningkatnya risiko likuiditas sebagai akibat adanya nasabah yang menarik dana dari bank syariah dan berpindah ke bank konvensional.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2015), h. 218.

Penerapan manajemen risiko itu sendiri merupakan sebuah proses yang panjang, bertahap, dan berkelanjutan. Tahapan paling rendah dari penerapan manajemen risiko biasanya ditandai dengan belum adanya kebijakan manajemen risiko yang terstandarisasi, bersifat reaktif, tidak didukung oleh proses formal, dan masih sangat bergantung kepada orang tertentu. Sementara tahapan paling tinggi ditandai dengan adanya strategi risiko, didukung oleh proses formal yang jelas dan sistematis, serta menjadi kultur dan nilai yang terinternalisasi dalam seluruh komponen perusahaan.<sup>14</sup>

Risiko merupakan sesuatu yang wajar dalam sebuah usaha karena pendapatan usaha bersifat tidak pasti. Risiko dalam konteks lembaga keuangan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan (*anticipated*) maupun yang tidak dapat diperkirakan (*unanticipated*) yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan lembaga keuangan. Risiko-risiko tersebut tidak dapat dihindari, tetapi dapat dikelola dan dikendalikan.<sup>15</sup>

Risiko adalah ketidaktentuan (*uncertainly*) yang mungkin melahirkan peristiwa kerugian (*loss*). Ada tiga unsur penting dari sesuatu yang dianggap sebagai risiko yaitu merupakan suatu kejadian; kejadian tersebut masih merupakan kemungkinan, jadi bisa saja terjadi bisa saja tidak terjadi; jika sampai terjadi, akan menimbulkan kerugian.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Imam Wahyudi, et al, *Manajemen Risiko Bank Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 35.

<sup>15</sup> Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 255.

<sup>16</sup> Ronny Kountur, *Mudah Memahami Risiko Perusahaan* (Jakarta: PPM, 2008), h. 6.



Sasaran kebijakan manajemen risiko adalah mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan jalannya kegiatan usaha bank dengan tingkat risiko yang wajar secara terarah, terintegrasi dan berkesinambungan sehingga manajemen risiko berfungsi sebagai filter atau memberi peringatan dini (*early warning system*) terhadap kegiatan usaha bank. Adapun tujuan manajemen risiko itu sendiri adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan informasi tentang risiko kepada regulator.
2. Memastikan bank tidak mengalami kerugian yang bersifat *unacceptable*.
3. Meminimalisasi kerugian dari berbagai risiko yang bersifat *uncontrolled*.
4. Mengukur eksposur dan pemusatan risiko.<sup>17</sup>

*Displaced commercial risk* (DCR) merupakan konsekuensi dari penerapan *Profit and Loss Sharing* atau risiko imbal hasil. Upaya mitigasi risiko imbal hasil salah satunya adalah dengan dibentuknya dana Cadangan atau *Profit equalisation reserve* (PER). PER menurut *The Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions* (AAOIFI) adalah sebagian dari pendapatan kotor dari pendapatan *Murabahah* yang dikeluarkan atau disisihkan, sebelum mengalokasikannya ke bagian *mudharib* dengan tujuan untuk memberikan *return* atau hasil yang lebih merata kepada pemilik rekening dan pemegang saham.<sup>18</sup>

DCR merupakan risiko yang terbesar berpotensi terjadi di bank syariah saat ini. Semakin rasional nasabah maka DCR akan semakin menekan manajemen bank syariah untuk berpikir keras mencegah terjadinya kerugian

---

<sup>17</sup> Adimarwan A. Karim, *Bank Islam – Analisis Fiqh dan Keuangan....* h. 83.

<sup>18</sup> Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syari'ah di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 253.

akibat DCR. DCR merupakan risiko yang krusial dimana jika tidak diantisipasi dan ditangani dengan baik, dapat menyebabkan munculnya risiko-risiko baru seperti risiko likuiditas, risiko reputasi, penurunan profit perusahaan. Oleh karena itu risiko DCR harus dimitigasi dengan meningkatkan pelayanan baik secara finansial maupun non finansial.<sup>19</sup>

Faktor yang menjadi penyebab DCR diantaranya:

1. Rendahnya tingkat *return*.
2. Operasional Bank Syariah yang memiliki kinerja buruk.
3. Ekspektasi imbal hasil yang diharapkan oleh nasabah.

Faktor pemicu yang pertama rendahnya tingkat *return*, jika dilihat berdasarkan data dari penelitian Asmawarna pada tahun 2010-2015 BI Rate mempengaruhi jumlah deposito mudharabah sebesar 4,36%, dan bagi hasil mempengaruhi 3,55% deposito mudharabah perbankan syariah di Indonesia.<sup>20</sup> Hal ini mengimplikasikan bahwa meskipun bank mungkin beroperasi dengan penuh kepatuhan dan ketaatan pada ketentuan syariah, namun bank tidak memiliki tingkat *return* yang kompetitif dibanding dengan bank syariah lain dan/atau kompetitor lainnya. Deposan memiliki alasan untuk menarik dananya untuk kemudian disimpan di bank syariah lain atau di bank konvensional. Oleh karena itu, yang dapat dilakukan pihak perbankan untuk menghindari penarikan dana ini pemilik bank perlu mengalokasikan sebagian dari profit yang diterima kepada para deposan investasi.

---

<sup>19</sup> Wiwit Mustadifah, “Proses Manajemen Risiko Terhadap Displaced Commercial Risk Pada Bank Syariah Mandiri KC Banyuwangi...”, h. 44.

<sup>20</sup> Asmawarna Sinaga, “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga (BI Rate), Bagi Hasil, Inflasi dan Harga Emas Terhadap Jumlah Deposito Mudharabah Perbankan Syariah Periode 2010-2015”, *Analytica Islamica*, Vol 5, No 2, (2016), h. 336.

Faktor yang kedua adalah operasional, operasional yang buruk akan menyebabkan nasabah memiliki alasan untuk memindahkan dananya. Tentunya nasabah perlu memperhatikan bagaimana kondisi pelayanan yang sesuai sehingga nasabah merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya. Jika operasional bank syariah buruk, maka nasabah akan berpikir dua kali untuk menyimpan dananya pada bank syariah tersebut.

Faktor yang terakhir adalah perubahan ekspektasi imbal hasil. Nasabah menginginkan imbal hasil sebelum menyimpan dananya pada bank syariah, namun jika imbal hasil yang tidak sesuai dengan harapan maka akan mempengaruhi keputusan nasabah. Berdasarkan penelitian Yonindya Rohmatur dan Dina Fitrisia ekspektasi imbal hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah.<sup>21</sup>

DCR merupakan risiko yang paling mengancam eksistensi bank syariah karena risiko tersebut dapat mengakibatkan nasabah berpindah ke bank konvensional. DCR diakibatkan oleh beberapa faktor antara lain adanya kekhawatiran bank akan terjadinya depasan yang menarik dananya akibat rendahnya tingkat *return*, ketika operasional bank memiliki kinerja buruk, dan perubahan ekspektasi imbal hasil seperti suku bunga yang lebih tinggi di bank konvensional pasti akan menarik perhatian nasabah karena nasabah berpikir bahwa akan mendapatkan imbal hasil yang lebih besar dan menguntungkan. Tetapi bisa saja nasabah juga tidak tertarik dengan suku bunga yang besar karena nasabah tersebut sangat loyal terhadap bank syariah

---

<sup>21</sup> Yonindya Rohmatur dan Dina Fitrisia Septarini, “*Dampak Faktor Pemicu Displaced Commercial Risk Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Tetap Menjadi Nasabah Bank Syariah di Surabaya*”, (Skripsi, 2016)

dan mencari ridho Allah SWT dengan mendapatkan keuntungan atau imbal hasil yang halal sesuai dengan syariah yaitu dengan sistem bagi hasil yang diterapkan oleh bank syariah.

Manfaat yang diperoleh saat ini pada BPRS adalah pelayanan kepada masyarakat, mengingat animo masyarakat terhadap perbankan syariah cukup tinggi dan karena penduduk di Kota Bandar Lampung mayoritas muslim, sehingga menjadi pasar yang potensial untuk mengembangkan semua kegiatan yang berbasis syariah, terutama BPRS. Pencapaian ini bukan berarti BPRS Bandar Lampung mampu mengabaikan ancaman yang ada. Berdasarkan Laporan Otoritas Jasa Keuangan pada Desember 2019 Terdapat 1545 BPR konvensional yang aktif dan 164 BPRS di seluruh Indonesia.<sup>22</sup> Artinya BPRS Bandar Lampung dalam persaingan ketat saat ini. Dalam kondisi seperti ini dapat memungkinkan terjadinya risiko-risiko termasuk *Displaced Commercial Risk* semakin besar. Oleh karena itu perlu adanya antisipasi untuk meminimalisir maupun mencegah risiko yang akan terjadi.

Pencapaian BPRS Bandar Lampung juga terlihat dari jumlah nasabah deposito mudharabah yang tiap tahun mengalami peningkatan. Tentu dengan kondisi tersebut dapat memungkinkan terjadinya risiko-risiko termasuk DCR. Oleh karena itu peneliti membahas faktor pemicu *displaced commercial risk* untuk dapat meminimalisir maupun mencegah risiko tersebut yang akan terjadi.

---

<sup>22</sup> Daftar BPR dan BPRS Desember 2019 (Online), tersedia di: <https://www.ojk.go.id> (18 Juli 2020 pukul 10.41 WIB)

Tabel 1.1  
Rincian Deposito Mudharabah Bulan Desember tahun 2016-2019  
BPRS Bandar Lampung

Jenis Produk	Des-16		Des-17		Des-18		Des-19	
	Jumlah Rekening	Nominal (Rp)	Jumlah Rekening	Nominal (Rp)	Jumlah Rekening	Nominal (Rp)	Jumlah Rekening	Nominal (Rp)
Deposito Mudharabah 1 Bulan	20	1.635.000	26	2.042.500	36	2.473.500	40	2.214.500
Deposito Mudharabah 3 Bulan	43	3.605.650	68	8.273.150	68	8.403.650	79	8.128.650
Deposito Mudharabah 6 Bulan	14	1.130.850	25	1.622.850	25	2.762.850	28	5.058.850
Deposito Mudharabah 12 Bulan	60	3.283.200	56	2.813.100	64	4.035.100	73	6.673.600
Deposito dari Bank Lain	78	25.400.000	80	28.500.000	77	33.950.000	77	41.400.000
<b>Jumlah</b>	<b>215</b>	<b>35.054.700</b>	<b>255</b>	<b>43.251.600</b>	<b>270</b>	<b>51.625.100</b>	<b>297</b>	<b>63.475.600</b>

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut jumlah nasabah deposito tiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan atas jumlah nasabah deposito dikarenakan tingkat *return* yang cukup tinggi pada BPRS Bandar Lampung. Hal ini dikemukakan oleh salah satu responden yang merupakan nasabah deposito dari BPRS Bandar Lampung pada saat peneliti datang survey. Namun tingkat *return* yang tinggi saja belum dapat menjamin nasabah akan terus bertahan pada BPRS Bandar Lampung dikarenakan terdapat lembaga keuangan yang lain yang mungkin lebih tinggi lagi tingkat *return*-nya jika dibandingkan dengan BPRS Bandar Lampung. Dalam kondisi seperti itu bisa saja nasabah deposito menarik dananya dan memindahkan dananya ke bank syariah lain atau bahkan ke bank konvensional saat itulah terjadinya

*Displaced Commercial Risk*. Oleh karena itu perlu antisipasi untuk mencegah terjadinya risiko tersebut.

Dari pemaparan tersebut penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis DCR apakah berpengaruh terhadap keputusan nasabah BPRS Bandar Lampung. Apakah yang dipikirkan nasabah ketika tingkat *return*, operasional bank syariah, dan ekspektasi imbal hasil tidak sesuai yang diharapkan nasabah akan tetap bertahan pada BPRS Bandar Lampung ataukah berpindah ke BPRS lain atau malah ke BPR konvensional yang tingkat *return*, operasional, dan mendapatkan imbal hasil yang lebih besar. Maka, Penelitian ini berjudul “Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* Berdasarkan Tingkat *Return*, Operasional, dan Ekspektasi Imbal Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Deposito (Studi Pada BPRS Bandar Lampung).”

Perbedaan skripsi ini yang kontradiktif terhadap penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian. Objek penelitian skripsi sebelumnya yaitu pada BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya, sedangkan penelitian skripsi ini pada BPRS Bandar Lampung. Sampel penelitian skripsi sebelumnya yaitu anggota pada BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya, sedangkan pada penelitian ini yaitu nasabah deposito mudharabah pada BPRS Bandar Lampung. Jumlah populasi dan sampel pada penelitian skripsi sebelumnya terdapat 72 anggota kemudian sampelnya sebanyak 61 anggota, sedangkan pada skripsi ini populasi nasabah deposito sebanyak 297 nasabah deposito dan didapat 170 nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada skripsi sebelumnya didapat hasil bahwa Tingkat *Return* sebagai ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota pada BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Namun variabel Operasional BMT sebagai ( $X_2$ ) dan Ekspektasi Imbal Hasil sebagai ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota pada BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya, sedangkan hasil penelitian pada skripsi ini menunjukkan bahwa variabel Tingkat *Return* sebagai ( $X_1$ ), Operasional BPRS sebagai ( $X_2$ ), dan Ekspektasi Imbal Hasil sebagai ( $X_3$ ) berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Keputusan Nasabah Deposito pada BPRS Bandar Lampung.

#### **D. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diklasifikasikan permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Tingkat *return* pada bank konvensional cenderung lebih tinggi dibandingkan *return* yang ada pada bank syariah.
2. Operasional bank yang tidak mendukung dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan nasabah pada bank tersebut.
3. Ekspektasi nasabah deposito pada tingkat *return* yang tinggi di masa yang akan datang.

### E. Batasan Masalah

Pada batasan masalah ini ditujukan agar peneliti lebih terarah dan tidak menimbulkan perluasan masalah serta kesalahpahaman penafsiran maka peneliti membuat batasan masalah dalam penelitian ini, Berdasarkan latar belakang penelitian ini, Maka peneliti hanya memfokuskan pada *displaced commercial risk* pada nasabah deposito karena dengan penghimpunan dana investasi deposito ini BPRS dapat mencapai tingkat *profitabilitas* yang cukup dan tingkat risiko yang rendah lalu dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat dengan menjaga agar posisi *likuiditas* tetap aman.<sup>23</sup>

Berdasarkan batasan masalah ini ditujukan pula agar peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh tingkat *return*, operasional BPRS, dan ekspektasi imbal hasil sebagai pemicu DCR secara parsial dan simultan apakah mempengaruhi keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung. Keputusan nasabah terdapat dua alternatif apakah ketika semua indikator variabel tidak terpenuhi nasabah deposito akan tetap bertahan atau justru memilih pindah kepada bank syariah lain atau pindah ke bank konvensional.

### F. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

---

<sup>23</sup> Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Penerbit Pustaka Alfabet, 2005), hal. 51.



1. Apakah tingkat *return* sebagai pemicu DCR secara parsial mempengaruhi keputusan nasabah deposito BPRS Bandar Lampung?
2. Apakah operasional BPRS sebagai pemicu DCR secara parsial mempengaruhi keputusan nasabah deposito BPRS Bandar Lampung?
3. Apakah ekspektasi imbal hasil sebagai pemicu DCR secara parsial mempengaruhi keputusan nasabah deposito BPRS Bandar Lampung?
4. Apakah tingkat *return*, operasional BPRS, dan ekspektasi imbal hasil sebagai pemicu DCR secara simultan mempengaruhi keputusan nasabah deposito BPRS Bandar Lampung?

#### **G. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial tingkat *return* terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial operasional BPRS terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan tingkat *return*, operasional BPRS, dan ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung.

## H. Manfaat Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian di atas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### 1. Aspek teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan menyempurnakan khasanah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen risiko. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

### 2. Aspek praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi BPRS Bandar Lampung mengenai pengaruh tingkat return, operasional, dan ekspektasi imbal hasil sebagai faktor pemicu *displaced commercial risk*, secara parsial maupun simultan terhadap keputusan nasabah deposito untuk tetap bertahan pada BPRS Bandar Lampung. Dengan diketahuinya faktor apa yang menjadi pemicu *displaced commercial risk* di BPRS Bandar Lampung, pihak manajemen dapat mengantisipasi risiko terjadinya *displaced commercial risk* di BPRS Bandar Lampung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai masukan yang bermanfaat di dalam mengetahui pengaruh faktor pemicu DCR berdasarkan tingkat *return*, operasional, dan ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Teori

##### 1. Manajemen Risiko

Rivai menyatakan bahwa risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan (*anticipated*) maupun tidak dapat diperkirakan (*unticipated*) yang berdampak negative pada pendapatan maupun permodalan bank.<sup>24</sup>

Kountur menyatakan bahwa secara sederhana, risiko diartikan sebagai kemungkinan kejadian yang merugikan. Ada 3 unsur penting dari sesuatu yang dianggap risiko<sup>25</sup> :

- a. Merupakan suatu kejadian
- b. Kejadian tersebut masih merupakan kemungkinan, jadi bisa saja terjadi atau bisa juga tidak terjadi.
- c. Jika sampai terjadi akan menimbulkan kerugian.

Risiko dapat dihilangkan, ditransfer ke pihak lain, atau dikelola oleh perusahaan dengan manajemen. Manajemen risiko merujuk pada keseluruhan proses yang mengharuskan lembaga keuangan untuk mendefinisikan sebuah strategi bisnis, mengidentifikasi dan mengkuantifikasi risiko, serta memahami dan mengontrol karakteristik

---

<sup>24</sup> Veitthzal Rivai, *Islamic Banking...*, h. 942.

<sup>25</sup> Ronny Kountur, *Mudah Memahami Risiko Perusahaan...*, h. 6.

risiko yang dihadapi.<sup>26</sup> Dengan manajemen risiko dapat mencegah ataupun meminimalkan risiko yang ada pada perusahaan dan tujuan perusahaan pun dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

Bank syariah harus mempertimbangkan DCR karena masalah ini muncul karena terjadi tekanan kompetitif pada bank untuk menarik dan mempertahankan investor (penyedia dana). Jika bank syariah tidak memberikan harga yang bersaing yang serupa dengan bank lain di deposito, dan pemegang rekening investasi akan memindahkan dana mereka ke bank (syariah atau sebaliknya) yang mampu membayar harga yang lebih baik.<sup>27</sup>

BPRS sebagai lembaga keuangan yang berorientasi pada bisnis, di satu sisi berusaha mencari keuntungan, tetapi disisi lain harus memperhatikan adanya kemungkinan risiko yang timbul dalam kegiatan operasionalnya. Secara spesifik risiko-risiko yang dihadapi oleh bank syariah meliputi risiko likuiditas, risiko kredit (pembiayaan), risiko modal, dan risiko bunga. Bank syariah tidak akan menghadapi risiko tingkat suku bunga, walaupun dalam lingkungan berlaku *dual banking system* meningkatnya tingkat bunga dipasar konvensional dapat berdampak pada meningkatnya risiko likuiditas sebagai akibat adanya

---

<sup>26</sup> Tariqullah Khan dan Habib Ahmed, *Manajemen Risiko: Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008) h. 11.

<sup>27</sup> Arshad, Noraziah Che, et. al. *Determinants of Displaced Commercial Risk in Islamic Banking Institutions*, (Malaysia Evidence: 2014), Vol. 13. No. 2 h. 205-217.

nasabah yang menarik dana dari bank syariah dan berpindah ke bank konvensional.<sup>28</sup>

## 2. Risiko dalam Pandangan Islam

Dalam usahanya mencari nafkah, seorang muslim dihadapkan pada kondisi ketidakpastian terhadap apa yang terjadi. Kita boleh saja merencanakan suatu kegiatan atau investasi, namun kita tidak bisa memastikan apa yang akan kita dapatkan dari hasil investasi tersebut, apakah untung atau rugi. Hal ini merupakan sunnatullah atau ketentuan Allah seperti yang disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Dalam surat Luqman ayat 34 berikut :

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنَزِّلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّذَا  
تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya :

“Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang Hari Kiamat; dan Dialah Yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. *Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.*” (QS. Luqman : 34)

---

<sup>28</sup> Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah...*, h. 218.

Ayat tersebut menjadi dasar pemikiran konsep risiko dalam Islam, khususnya kegiatan usaha dan investasi. Selanjutnya dalam QS. Al-Hasyr Ayat 18 Allah SWT. Berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ  
بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Hasyr : 18)

Konsep ketidakpastian dalam ekonomi Islam menjadi salah satu pilar penting dalam proses manajemen risiko. Secara natural, di dalam kegiatan usaha di dunia ini tidak ada yang menginginkan kerugian untuk usaha atau investasinya. Bahkan dalam tingkat makro, sebuah negara juga mengharapkan neraca perdagangan yang positif. Kaidah syariah tentang imbal hasil dan risiko adalah *Al ghunmu bil ghurmi*, artinya risiko akan selalu menyertai setiap ekspektasi *return* atau imbal hasil.

Kegiatan perniagaan (bisnis) merupakan salah satu fitrah dari manusia karena dengan berniaga manusia dapat memenuhi berbagai kebutuhannya. Setiap bisnis yang dijalankan oleh manusia pasti akan menimbulkan dua konsekuensi di masa depan, yaitu keuntungan dan kerugian. Keduanya merupakan dua hal yang tidak terpisahkan dari

kegiatan bisnis. Tidak ada satu pun yang dapat menjamin bahwa bisnis yang dijalankan oleh seseorang akan mengalami keuntungan maupun kerugian di masa depan. Dengan demikian, risiko itu sendiri merupakan fitrah yang senantiasa melekat dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, Islam tidak mengenal adanya transaksi bisnis yang bebas risiko.

### **3. Jenis-Jenis Risiko**

Jenis-jenis risiko pada bank syariah berdasarkan salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 65/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah adalah sebagai berikut :

#### **a. Risiko Kredit**

Risiko kredit merupakan bentuk risiko pembayaran yang muncul pada saat satu pihak bersepakat untuk membayar sejumlah uang (misalnya, dalam akad salam dan istishna') atau mengirimkan barang (misalnya, dalam akad murabahah) sebelum menerima aset atau uang cash-nya sendiri, sehingga menyebabkan terjadinya kerugian.

#### **b. Risiko Pasar**

Risiko pasar muncul akibat adanya pergerakan harga pasar dari portofolio aset yang dimiliki oleh bank dan dapat merugikan bank. Risiko ini hanya muncul jika bank memegang aset, namun tidak untuk dimiliki atau dipegang hingga jatuh tempo, melainkan untuk dijual kembali. Risiko pasar yang dihadapi bank Islam sangat unik dan

berbeda dengan bank konvensional. Risiko pasar yang dihadapi bank Islam seringkali muncul dari aktivitas pembiayaan.<sup>29</sup>

c. Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas adalah risiko yang disebabkan bank tidak mampu memenuhi kewajiban yang telah jatuh tempo, risiko ini muncul manakala bank tidak mampu memenuhi kebutuhan dana (*cash flow*) dengan segera dan dengan biaya yang sesuai baik untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari guna untuk memenuhi kebutuhan dana yang mendesak.<sup>30</sup> Risiko likuiditas bisa muncul karena sulitnya mendapatkan dana cash dengan biaya yang wajar, baik melalui pinjaman maupun melalui penjualan aset.

d. Risiko Operasional

Risiko ini terjadi karena *human error* pada internal perbankan, atau karena kegagalan sistem, ataupun karena permasalahan eksternal yang dapat mempengaruhi operasional perbankan. Risiko operasional adalah risiko kerugian yang disebabkan kegagalan sistem, kesalahan karena faktor manusia, maupun kelemahan prosedur operasional dalam suatu proses.

e. Risiko Hukum

Risiko hukum adalah risiko yang terjadi diakibatkan oleh adanya kelemahan aspek yuridis.<sup>31</sup> Kelemahan aspek yuridis antara lain

---

<sup>29</sup> Imam Wahyudi, et al, *Manajemen Risiko Bank Islam...*, h. 27.

<sup>30</sup> Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 112.

<sup>31</sup> Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan...*, h. 277.



karena disebabkan adanya tuntutan hukum, ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung atau lemahnya perikatan seperti tidak terpenuhinya syarat sahnya kontrak.

f. Risiko Reputasi

Risiko reputasi adalah risiko kerusakan potensial sebagai akibat opini negatif publik terhadap kegiatan bank sehingga mengalami penurunan jumlah nasabah atau menimbulkan biaya besar karena gugatan pengadilan atau penurunan pendapatan.<sup>32</sup>

g. Risiko Strategik

Risiko strategik adalah risiko akibat ketidaktepatan bank dalam mengambil keputusan dan atau pelaksanaan suatu keputusan strategik serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis. Sumber risiko strategik antara lain ditimbulkan dari kelemahan dalam proses formulasi strategi dan ketidaktepatan dalam perumusan strategi, ketidaktepakan dalam implementasi strategi, dan kegagalan mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.<sup>33</sup>

h. Risiko Kepatuhan

Risiko kepatuhan adalah risiko yang timbul akibat bank tidak mematuhi dan atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku. Sumber risiko kepatuhan,

---

<sup>32</sup> Imam Ghozali, *Manajemen Risiko Perbankan* (Semarang: Pusat Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), h. 17.

<sup>33</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Kesehatan Bank Berbasis Risiko*, (Jakarta: PT Gramedia, 2016), h. 76.

antara lain timbul karena perilaku hukum maupun perilaku organisasi terhadap ketentuan maupun etika bisnis yang berlaku.<sup>34</sup>

i. Risiko Investasi

Risiko investasi adalah risiko akibat bank ikut menanggung kerugian usaha nasabah yang dibiayai dalam pembiayaan bagi hasil berbasis profit and loss sharing.<sup>35</sup>

j. Risiko Imbal Hasil

Risiko imbal hasil adalah risiko akibat perubahan tingkat imbal hasil yang dibayarkan bank kepada para nasabah karena terjadi perubahan tingkat imbal hasil yang diterima bank dari penyaluran dana, yang dapat memengaruhi perilaku nasabah dana pihak ketiga bank.<sup>36</sup>

#### 4. *Displaced Commercial Risk (DCR)*

a. Pengertian DCR

*Accounting and Auditing Organization of Islamic Financial Institution* (AAOFI) mengidentifikasi risiko komersial displaced sebagai risiko ketika bank berada dalam tekanan untuk membayar deposit-investor pada tingkat pengembalian yang sebenarnya dalam perjanjian investasi. Hal ini bisa terjadi ketika bank memiliki kinerja

---

<sup>34</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Kesehatan Bank Berbasis Risiko* ...., h. 79.

<sup>35</sup> Wiwit Mustafidah, *Proses Manajemen*..., h. 29.

<sup>36</sup> Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*..., h. 37.

buruk dalam suatu periode dan tidak dapat menghasilkan keuntungan yang memadai untuk dibagikan pada pemegang rekening.<sup>37</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut dapat terlihat bahwa *Displaced Commercial Risk* ini merupakan risiko yang dihadapi oleh perbankan syariah saat harus memberikan sebagian profitnya kepada nasabah agar nasabah tidak memindahkan dananya ke bank lain. Penarikan dana tersebut merupakan kejadian dari rendahnya tingkat *return* pada perbankan syariah.

DCR mengimplikasikan bahwa meskipun bank syariah beroperasi dengan penuh kepatuhan pada ketentuan syariah, namun tidak menjamin bahwa bank syariah tersebut memiliki tingkat *return* yang lebih tinggi dibandingkan dengan bank syariah atau kompetitor lainnya maka nasabah deposan investasi memiliki alasan untuk menarik dananya. Untuk menghindari penarikan dana ini, pemilik bank perlu mengalokasikan sebagian dari profit yang diterima kepada para deposan investasi.

b. Faktor pemicu *Displaced Commercial Risk*

Ada beberapa faktor pemicu DCR :

1) Tingkat *return*

Tingkat *return* (bagi hasil) yang tidak kompetitif dibandingkan bank syariah lain dan atau bank konvensional menyebabkan nasabah memiliki alasan untuk menarik dananya.

---

<sup>37</sup> Veitzhal Rivai, Rifki Ismail, *Islamic Risk ...*, h. 167.

Variabel tingkat *return* ini diukur dengan menggunakan indikator :

- a) Persentase pembagian nisbah antara kedua belah pihak yang disepakati pada awal akad.
- b) *Return* atau pengembalian yang didapat tergantung pada hasil kinerja selama satu periode.
- c) Biaya yang rendah. Dengan mengeluarkan biaya seminimal mungkin *return* yang diperoleh akan meningkat.
- d) Tingkat *return* lebih baik jika dibandingkan dengan bunga bank.

## 2) Operasional

DCR dapat terjadi ketika bank memiliki kinerja buruk dalam suatu periode sehingga membuat deposan akan memutuskan untuk memindahkan dana mereka.<sup>38</sup> Kesalahan manusia (*human error*), pelanggaran prosedur dan ketentuan, kejahatan eksternal, bencana alam, kegagalan sistem merupakan beberapa penyebab operasional bank yang buruk. Kualitas pelayanan juga menjadi bagian penting dari operasional perusahaan penyedia jasa seperti bank.<sup>39</sup> Keunggulan layanan tidak terwujud apabila ada satu pilar yang lemah. Untuk mencapai tingkat keunggulan layanan, setiap karyawan harus memiliki keterampilan khusus, diantaranya memahami produk/jasa secara mendalam, berpenampilan rapi dan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan komitmen

---

<sup>38</sup> Hennie Van Greuning, Zamir Iqbal, *Analisis Risiko Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 170.

<sup>39</sup> Veitzhal Rivai, Rifki Ismail, *Islamic Risk Management...*, h. 252.

dan responsivitas dalam melayani pelanggan, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan departemennya, mampu berkomunikasi secara efektif, bisa memahami dengan baik bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan dan mampu menangani keluhan pelanggan secara profesional.<sup>40</sup>

### 3) Ekspektasi Imbal Hasil

Menurut peraturan Bank Indonesia nomor 13/23/2011 pasal 5 ayat 1 huruf I bahwa DCR dapat dipicu oleh perubahan ekspektasi imbal hasil yang ditawarkan oleh bank lain.<sup>41</sup> Pada saat nasabah menginvestasikan dananya di bank, nasabah memiliki ekspektasi imbal hasil yang ingin didapatkan. Bagi nasabah yang rasional, terjadinya perubahan ekspektasi imbal hasil akan mempengaruhi perilakunya pula. Semakin tinggi ekspektasi imbal hasil yang diinginkan maka nasabah tersebut akan membandingkan bagi hasil dari satu bank dengan bank yang lain. Oleh karena itu, perubahan ekspektasi imbal hasil tersebut dapat memicu nasabah untuk memindahkan dananya ke bank lain.

---

<sup>40</sup> Fandy Tjiptono, *Service, Quality, dan Satisfaction...*, h. 122.

<sup>41</sup> Peraturan Bank Indonesia nomor 13/23/pbi/2011 tentang “*Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah*” (Online), tersedia di: <https://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/documents.pdf> (30 Januari 2020 pukul 11.03 WIB).

## 5. Keputusan Nasabah Deposito

Pada penelitian ini variabel keputusan nasabah deposito sama halnya dengan konsumen, karena tujuannya sama yaitu menentukan keputusan terhadap produk yang akan dibeli atau yang akan digunakan. Oleh karena itu, peneliti menulis teori tentang keputusan konsumen untuk mendukung penelitian pada skripsi ini. Untuk mendapatkan gambaran mengenai keputusan nasabah, berikut ini dikemukakan definisi mengenai keputusan konsumen menurut para ahli.

### a. Pengertian Keputusan Konsumen

Keputusan konsumen dalam membeli yaitu “beberapa tahapan yang dilakukan oleh konsumen pada saat sebelum menentukan keputusan pembelian atau penggunaan suatu produk.”<sup>42</sup> Pengambilan keputusan konsumen merupakan suatu proses pengenalan masalah (*problem recognition*), pencarian informasi, evaluasi (penilaian) dan seleksi dari alternatif produk, seleksi saluran distribusi dan pelaksanaan keputusan terhadap produk yang akan dibeli atau digunakan oleh konsumen.<sup>43</sup>

Keputusan konsumen untuk membeli atau menggunakan suatu produk melibatkan aktivitas secara fisik (berupa kegiatan langsung yang dilakukan konsumen melalui tahapan-tahapan proses pengambilan keputusan pembelian atau penggunaan) dan tentunya

---

<sup>42</sup> T. Tenda, et. al. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Membeli pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kecamatan Sonder”, Jurnal EMBA ISSN 2303-1174, vol. 7, No. 4, (Juli 2019), h. 4990.

<sup>43</sup> *Ibid.*

aktivitas mental juga berpengaruh (yaitu pada saat konsumen menilai, menimbang, dan memilih suatu produk atau jasa yang sesuai dengan kriteria tertentu yang diinginkan dan ditetapkan oleh konsumen tersebut.

Kesimpulannya bahwa keputusan membeli merupakan serangkaian proses kognitif yang dilakukan seseorang untuk sampai pada penentuan pilihan yang dianggap tepat terhadap produk atau jasa yang akan dibeli atau digunakan sehingga akan menimbulkan suatu keputusan yang mendorong konsumen untuk membeli ataupun menggunakan produk atau jasa.

b. Proses-proses dalam Keputusan Konsumen

Pada umumnya keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih. Berikut ini penjabaran proses pengambilan keputusan konsumen menurut pendapat ahli. Terdapat lima proses keputusan pembelian yang dilakukan konsumen dalam melakukan pembelian<sup>44</sup>, yaitu :

1) Pengenalan Kebutuhan

Pada tahap awal keputusan membeli atau menggunakan suatu produk maupun jasa, konsumen mengenali adanya kebutuhan yang akan diperlukannya produk yang akan dibeli. Konsumen merasakan adanya perbedaan antara keadaan nyata dan keadaan yang diinginkan.

---

<sup>44</sup> Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke-13*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 190.

## 2) Pencarian Informasi

Tahap keputusan konsumen dalam pembelian yang dapat mencari informasi tentang suatu produk atau jasa yang diinginkan. Konsumen mungkin hanya akan meningkatkan perhatian dengan mencari informasi tentang suatu produk atau jasa sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan pilihan.

## 3) Evaluasi Alternatif

Proses yang dilakukan oleh konsumen untuk menggunakan informasi yang didapat untuk mempertimbangkan alternatif yang ada, disinilah proses memilih produk atau jasa yang dilakukan seorang konsumen.

## 4) Keputusan Pembelian

Konsumen merencanakan untuk membeli atau menggunakan suatu produk dan kemudian melakukannya untuk pemenuhan kebutuhan bagi seorang konsumen.

## 5) Tingkah Laku Pasca Pembelian

Sikap seorang konsumen atas tindak lanjut setelah membeli atau menggunakan suatu produk berdasarkan rasa puas tidaknya konsumen pada produk yang digunakannya.



## B. Tinjauan Pustaka

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian ini.

Kiky Dzakiyah dengan judul penelitiannya “Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* terhadap Keputusan Anggota Untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel tingkat *return* berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri. Sedangkan variabel operasional BMT dan ekspektasi imbal hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri cabang Surabaya. Secara simultan variabel tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri cabang Surabaya.<sup>45</sup>

Yonindya Rohmatur dan Dina Fitriasia Septarini dalam penelitiannya yang berjudul “Dampak Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Tetap Menjadi Nasabah Bank Syariah di Surabaya” menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor yang menjadi pemicu *Displaced Commercial Risk* yakni tingkat *return*, operasional bank, dan ekspektasi imbal hasil. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa tingkat *return* dan operasional bank berpengaruh secara signifikan terhadap

---

<sup>45</sup> Kiky Dzakiyah, *Pengaruh Faktor Pemicu Displaced Commercial Risk terhadap Keputusan Anggota Untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya*, Skripsi (2018), h. 49.

keputusan pelanggan, namun ekspektasi imbal hasil tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pelanggan.<sup>46</sup>

Mustabsyirah Musri dan Ali Rama dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Perilaku Deposan Perbankan di Indonesia Studi kasus Bank Syariah dan Bank Konvensional” Hasil dari Studi ini menemukan bahwa suku bunga dan tingkat bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap tingkat deposito di Indonesia baik syariah maupun konvensional. Studi ini juga menunjukkan bahwa sistem keuangan syariah di Indonesia menghadapi risiko suku bunga. Temuan lainnya adalah inflasi, harga saham dan pertumbuhan ekonomi memiliki dampak terhadap tingkat deposito pada sistem perbankan.<sup>47</sup>

Tabel 2.1

Rincian Penelitian Sebelumnya

Judul Penelitian Sebelumnya	Hasil Penelitian	Perbandingan dengan skripsi ini
Kiky Dzakiyah dengan judul penelitiannya “Pengaruh Faktor Pemicu <i>Displaced Commercial Risk</i> terhadap Keputusan	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel tingkat <i>return</i> berpengaruh signifikan terhadap keputusan	a. Perbedaan dengan skripsi ini terletak pada objek, dan sampel. Objek penelitian tersebut pada BMT UGT

<sup>46</sup> Yonindya Rohmatur dan Dina Fitriasia S, “Dampak Faktor Pemicu Terjadinya *Displaced Commercial Risk Terhadap Keputusan Nasabah untuk Tetap Menjadi Nasabah di Bank Syariah di Surabaya*”, Jurnal Ekonomi Syariah Teori & Terapan, Vol 3, No 9, (2016), h. 728-743

<sup>47</sup> Mustabsyirah Musri dan Ali Rama, *Analisis Perilaku Deposan Perbankan di Indonesia Studi kasus Bank Syariah dan Bank Konvensional*, The Journal of Tauhidinomics Vol. 1 No. 1 (2015), h. 1-3

Anggota Untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.”	anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri. Sedangkan variabel operasional BMT dan ekspektasi imbal hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri cabang Surabaya. Secara simultan variabel tingkat <i>return</i> , operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri cabang	Sidogiri Cabang Surabaya, sedangkan penelitian skripsi ini pada BPRS Bandar Lampung. b. Sampel Penelitian tersebut adalah anggota deposito, sedangkan sampel pada penelitian ini yaitu pada nasabah deposito yang menggunakan produk deposito pada BPRS Bandar Lampung. c. Jumlah populasi pada penelitian Kiky sebanyak 72 anggota kemudian sampel 61 anggota penelitian tersebut
--	---	--

	Surabaya.	<p>dihitung</p> <p>menggunakan rumus <i>slovin</i>.</p> <p>Sedangkan pada skripsi ini sampel 170 responden yang dihitung menggunakan rumus <i>slovin</i>.</p>
Yonindya Rohmatur dan Dina Fitriasia Septarini dalam penelitiannya yang berjudul “Dampak Faktor Pemicu <i>Displaced Commercial Risk</i> Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Tetap Menjadi Nasabah Bank Syariah di Surabaya”	<p>Menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor yang menjadi pemicu <i>Displaced Commercial Risk</i> yakni tingkat <i>return</i>, operasional bank, dan ekspektasi imbal hasil. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa tingkat <i>return</i> dan operasional bank berpengaruh secara signifikan terhadap</p>	<p>a. Perbedaan dengan skripsi ini terletak pada objek dan sampel penelitian. Objek penelitian tersebut terletak pada bank syariah di Surabaya, sedangkan objek penelitian skripsi ini pada BPRS Bandar Lampung. Kemudian sampel yang digunakan</p>

	keputusan pelanggan, namun ekspektasi imbal hasil tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pelanggan.	pada penelitian tersebut adalah nasabah tabungan dan deposito bank syariah di Surabaya, sedangkan pada skripsi ini pada nasabah deposito BPRS Bandar Lampung.
Mustabsyirah Musri dan Ali Rama dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Perilaku Deposan Perbankan di Indonesia Studi kasus Bank Syariah dan Bank Konvensional”	Hasil dari Studi ini menemukan bahwa suku bunga dan tingkat bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap tingkat deposito di Indonesia baik syariah maupun konvensional. Studi ini juga menunjukkan bahwa sistem keuangan syariah di Indonesia menghadapi risiko suku	a. Perbedaan skripsi tersebut dengan skripsi ini terletak pada indikator, objek penelitian. Indikator penelitian tersebut yaitu tingkat bagi hasil bank syariah, suku bunga deposito bank konvensional, faktor-faktor makro ekonomi seperti

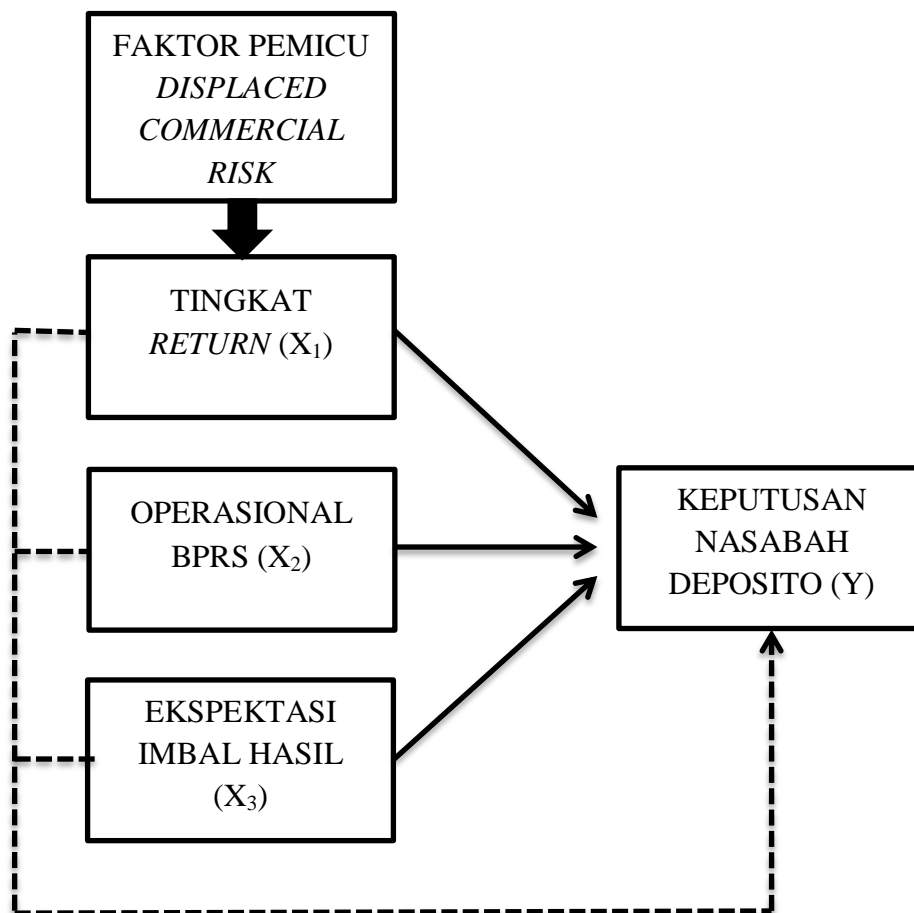
	<p>bunga. Temuan lainnya adalah inflasi, harga saham dan pertumbuhan ekonomi memiliki dampak terhadap tingkat deposito pada sistem perbankan.</p>	<p>pertumbuhan ekonomi, harga saham dan faktor spesifik perbankan seperti lokasi dan jaringan. Sedangkan pada penelitian skripsi ini variabel tingkat <i>return</i>, operasional, dan ekspektasi imbal hasil.</p> <p>b. Objek penelitian skripsi tersebut pada bank syariah dan bank konvensional di Indonesia dimana data didapatkan melalui website laporan bulanan Bank Indonesia dan <i>International Financial Statistics</i></p>
--	---	--

		(IFS). Sedangkan pada skripsi ini objek penelitian pada BPRS Bandar Lampung.
--	--	--

### C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir penelitian ini untuk mengetahui keputusan nasabah deposito apakah tetap bertahan untuk menginvestasikan dananya pada BPRS Bandar Lampung ataukah berpindah ke bank syariah lain atau justru beralih ke bank konvensional ketika terjadinya *Displaced Commercial Risk* yang didasarkan pada tingkat *return*, operasional bank syariah, ekspektasi imbal hasil yang menjadi tolak ukur.

Gambar 1.1  
Kerangka Berpikir



Keterangan :

---➔ : Berpengaruh secara simultan

—➔ : Berpengaruh secara parsial

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam



bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.<sup>48</sup>

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka berpikir, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh tingkat *return* terhadap keputusan nasabah deposito

*Return* yang diberikan bank syariah dalam produk deposito dengan akad mudharabah yaitu berupa bagi hasil. Menurut Syafi'i Antonio bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*mudharib*).<sup>49</sup>

Tingkat *return* (bagi hasil) yang tidak kompetitif dibandingkan bank syariah lain dan atau bank konvensional menyebabkan nasabah memiliki alasan untuk menarik dananya. Tingkat *return* sangat penting dalam perbankan syariah yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah deposito untuk menginvestasikan dananya. Tingkat *return* merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan nasabah karena dengan adanya tingkat *return* yaitu bagi hasil pada bank syariah tentunya harapan nasabah deposito lebih tinggi.

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 63.

<sup>49</sup> Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dan Praktek...*, h. 90.

Semakin baik persepsi nasabah terhadap tingkat *return* (bagi hasil) maka keputusan nasabah untuk menandatangani dananya semakin tinggi sebaliknya jika persepsi nasabah terhadap tingkat *return* buruk maka keputusan nasabah untuk menandatangani dananya semakin rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial tingkat *return* terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung.

## 2. Pengaruh operasional BPRS terhadap keputusan nasabah deposito

Kesalahan manusia (*human error*), pelanggaran prosedur dan ketentuan, kejahatan eksternal, bencana alam, kegagalan sistem merupakan beberapa penyebab operasional bank yang buruk. Kualitas pelayanan juga menjadi bagian penting dari operasional perusahaan penyedia jasa seperti bank.<sup>50</sup>

Operasional bank syariah tidak terwujud apabila ada satu pilar yang lemah. Untuk mencapai tingkat keunggulan layanan, setiap karyawan harus memiliki keterampilan khusus, diantaranya memahami produk/jasa secara mendalam, berpenampilan rapi dan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam melayani pelanggan, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan departemennya, mampu berkomunikasi secara efektif, bisa memahami

---

<sup>50</sup> Veitzhal Rivai, Rifki Ismail, *Islamic Risk...*, h. 252.

dengan baik bahasa isyarat (gesture) pelanggan dan mampu menangani keluhan pelanggan secara profesional.<sup>51</sup>

Hubungan operasional BPRS mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah deposito. Semakin baik persepsi nasabah terhadap operasional BPRS maka keputusan nasabah untuk mendepositkan dananya juga semakin tinggi dan nyaman. Sebaliknya jika persepsi nasabah terhadap operasional BPRS buruk maka keputusan nasabah untuk mendepositkan dananya semakin rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial operasional bank syariah terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung.

### 3. Pengaruh ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan nasabah deposito

Ekspektasi Imbal Hasil (*Expected Return*) Merupakan *return* yang diharapkan akan didapatkan oleh investor di masa yang akan datang.<sup>52</sup>

Pada saat nasabah menginvestasikan dananya di bank, nasabah memiliki ekspektasi imbal hasil yang ingin didapat. Persepsi bagi hasil sangat penting dalam perbankan syariah yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah deposito untuk menginvestasikan dananya. Bagi hasil merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan nasabah di masa yang

---

<sup>51</sup> Fandy Tjiptono, *Service, Quality, dan Satisfaction...*, h. 122.

<sup>52</sup> Pengertian Expected Return (Online), tersedia di: <http://www.bigbrothersinvestment.com/detailpost/jenis-jenis-imbal-hasil-return-saham> (31 Juli 2020 pukul 10.41 WIB)

akan datang karena dengan adanya tingkat *return* yaitu bagi hasil pada bank syariah tentunya harapan nasabah deposito lebih tinggi.

Semakin baik persepsi nasabah terhadap ekspektasi imbal hasil maka keputusan nasabah untuk menandatangani dananya semakin tinggi sebaliknya jika persepsi nasabah terhadap ekspektasi imbal hasil buruk maka keputusan nasabah untuk menandatangani dananya semakin rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$H_3$  : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung.

4. Pengaruh faktor pemicu DCR berdasarkan tingkat *return*, operasional, dan ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan nasabah deposito

Faktor pemicu yang dimaksud adalah hal-hal yang mencetuskan *Displaced Commercial Risk* terjadi pada keputusan nasabah deposito yang akan mengakibatkan keadaan bank syariah menjadi berbahaya jika tidak diantisipasi. Faktor pemicu tersebut ada tiga, yaitu:

- a. Tingkat *Return*

*Return* yang diberikan bank syariah dalam produk deposito dengan akad mudharabah yaitu berupa bagi hasil.

- b. Operasional BPRS

Operasional bank syariah tidak terwujud apabila ada satu pilar yang lemah. Untuk mencapai tingkat keunggulan layanan, setiap karyawan harus memiliki keterampilan khusus, diantaranya

memahami produk/jasa secara mendalam, berpenampilan rapi dan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam melayani pelanggan, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan departemennya, mampu berkomunikasi secara efektif, bisa memahami dengan baik bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan dan mampu menangani keluhan pelanggan secara profesional.<sup>53</sup>

c. Ekspektasi Imbal Hasil

Ekspektasi Imbal Hasil (*Expected Return*) Merupakan *return* yang diharapkan akan didapatkan oleh investor di masa yang akan datang.<sup>54</sup>

Hal ini diharapkan semua faktor pemicu terjadinya *displaced commercial risk* bank syariah dalam kondisi yang aman sehingga bank syariah dalam keadaan yang normal. Oleh karena itu, perlu adanya antisipasi untuk meminimalisir maupun mencegah risiko yang akan terjadi.

Semakin baik persepsi nasabah terhadap tingkat *return*, operasional, dan ekspektasi imbal hasil maka keputusan nasabah untuk mendepositokan dananya semakin tinggi sebaliknya jika persepsi nasabah

---

<sup>53</sup> Fandy Tjiptono, *Service, Quality, dan Satisfaction...*, h. 122.

<sup>54</sup> Pengertian Expected Return (Online), tersedia di: <http://www.bigbrothersinvestment.com/detailpost/jenis-jenis-imb-al-hasil-return-saham> (31 Juli 2020 pukul 10.41 WIB)

terhadap tingkat *return*, operasional, dan ekspektasi imbal hasil buruk maka keputusan nasabah untuk mendepositokan dananya semakin rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>4</sub> : Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara tingkat *return*, operasional bank syariah, dan ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan nasabah deposito pada BPRS Bandar Lampung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainul. 2005. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Penerbit Pustaka Alfabet.
- Arshad, Noraziah Che, dkk. 2014. Determinants of Displaced Commercial Risk in Islamic Banking Institutions: (Malaysia: Evidence) Vol. 13. No. 2
- Atmosudirjo, Prajudi. (Online), tersedia di: <https://akhmadsudrajat.wordpress.com> (5 Juli 2020 pukul 10.23 WIB)
- Daftar BPR dan BPRS Desember 2019 (Online), tersedia di: <https://www.ojk.go.id> (18 Juli 2020 pukul 10.41 WIB)
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Q.S. At-Talaq: 3)
- Deposito (Online), tersedia di: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/beranda/simpanan> (30 Januari 2020 pukul 16.16 WIB)
- Djaslim, Saladin. 2002. *Manajemen Pemasaran*. (Bandung: PT. Linda Karya).
- Dzakiyah, Kiky. Skripsi 2018. *Pengaruh Faktor Pemicu Displaced Commercial Risk terhadap Keputusan Anggota Untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya*.
- Ghozali, Imam. 2007. *Manajemen Risiko Perbankan*. (Semarang: Pusat Penerbit Universitas Diponegoro).
- Hendri Tanjung, Abrista Devi, 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gramata Publishing).
- Hennie Van Greuning, Zamir Iqbal, 2011. *Analisis Risiko Perbankan Syariah*. (Jakarta: Salemba Empat).
- Ikatan Bankir Indonesia. 2016. *Manajemen Kesehatan Bank Berbasis Risiko*. (Jakarta: PT Gramedia).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Edisi IV (KBBI) (Online), tersedia di: <https://kbbi.web.id/picu> (20 Februari 2020 pukul 20.15 WIB)
- Karim, Adimarwan A. 2013. *Bank Islam – Analisis Fiqh dan Keuangan*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada).
- Khan, tariqullah. dan Ahmed, Habib. 2008. *Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah*. (Jakarta: PT Bumi Aksara).
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke-13*. (Jakarta: Erlangga).
- Kountur, Ronny. 2008. *Mudah Memahami Risiko Perusahaan*. (Jakarta: PPM).
- Mamang, Sangadji, Etta. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. (Yogyakarta: CV Andi Offset).
- Muhamad. 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah*. (Jakarta: Rajawali Press).
- Musri, Mustabsyirah. dan Rama, Ali. 2015. *Analisis Perilaku Deposan Perbankan di Indonesia Studi kasus Bank Syariah dan Bank Konvensional*. The Journal of Tauhidinomics Vol. 1 No. 1
- Mustadifah, Wiwit. Skripsi—Universitas Airlangga. 2015. “Proses Manajemen Risiko Terhadap Displaced Commercial Risk Pada Bank Syariah Mandiri KC Banyuwangi”.

- Pengertian DCR (Online), tersedia di: <https://www.ibec-febui.com/displaced-commercial-risk-apakah-sebuah-ancaman-bagi-bank-islam/> (11 Juli 2020 pukul 09.09 WIB)
- Peraturan Bank Indonesia nomor 13/23/pbi/2011 tentang “*Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah*” (Online), tersedia di: <https://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/documents.pdf> (30 Januari 2020 pukul 11.03 WIB)
- Ricki Yuliardi, Zuli Nuraeni, 2017. *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*. (Yogyakarta: Innosain).
- Rohmatur, Yonindya. dan Septarini, Dina, Fitrisia. (Skripsi, 2016) “*Dampak Faktor Pemicu Displaced Commercial Risk Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Tetap Menjadi Nasabah Bank Syariah di Surabaya*”.
- Rustam, Bambang Rianto. 2013. *Manajemen Risiko Perbankan Syari’ah di Indonesia*. (Jakarta: Salemba Empat).
- Sinaga, Asmawarna. 2016. “*Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga (BI Rate), Bagi Hasil, Inflasi dan Harga Emas Terhadap Jumlah Deposito Mudharabah Perbankan Syariah Periode 2010-2015*”, *Analytica Islamica*, Vol 5, No 2
- Siregar, Sofyan. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta).
- Sumar’in. 2012. *Konsep Kelembagaan Perbankan Syariah*. (Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Supranto, J. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi 7*. (Jakarta: Erlangga).
- T. Tenda, et. al. 2019. “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Membeli pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kecamatan Sonder*”, *Jurnal EMBA* ISSN 2303-1174, vol. 7, No. 4.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction*, (Yogyakarta: CV Andi Offset).
- Veitzhal Rivai, Rifki Ismail, 2013. *Islamic Risk Management for Islamic Bank Risiko Bukan untuk ditakuti Tapi dihadapi dengan Cerdik, Cerdas, dan Profesional*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama).
- Wahyudi, Imam. et al, 2013. *Manajemen Risiko Bank Islam*. (Jakarta: Salemba Empat).